

# News Release

No.34 (2011. 2. 28)

全国クリーニング生活衛生同業組合連合会

## 平成 22 年度生活衛生営業振興推進事業助成金を活用 クレーム防止総合対策マニュアル ～トラブルを出来るだけ少なくするために～

岩手県クリーニング生活衛生同業組合

岩手県クリーニング生活衛生同業組合（古澤淳理事長、以下、岩手県組合）では、財団法人全国生活衛生営業指導センター（以下、全国指導センター）の平成 22 年度生活衛生営業振興推進事業助成金を活用して、クリーニングサービスの向上と利用者利益の擁護・啓発を目的にクリーニングクレームの実態を調査し、その防止対策を検証する事業に取り組み、その成果を「クレーム防止総合対策マニュアル」（平成 23 年 1 月）にとりまとめた。

同マニュアルには、クリーニングクレームの実態を把握するために行った、利用者とクリーニング事業者に対するアンケート調査の結果や岩手県立県民生活センターの相談事例等の紹介、さらに調査結果から検討した、クレーム防止のためのクリーニング工程の管理や接客のあり方、悪徳なクレーマーへの対策について紹介している。

岩手県組合の古澤理事長は「クリーニングのクレームを未然に防止して利用者利益を守っていくことは、クリーニングサービスの向上と利用者からの信頼に繋がる。地域密着型の産業として、利用者との信頼関係は重要であり、ひいてはクリーニング需要の拡大につながっていきたいと考えている」と話している。

岩手県組合では今後、同マニュアルを普及させていくとともに、利用者に対してはクリーニングに対する知識や作業工程などについての情報をホームページやチラシ等を通じて提供して利用者との相互理解を図り、クリーニングクレームの未然防止に努める。

<問い合わせ先>

担当：全ク連／企画広報課

電話：03-3562-7201